



服务为王，关系致胜

课程背景：

认识在客户形成对我们的看法的过程中学员自己所起的作用

学习如何与内部相关部门共同形成为外部顾销售意识贯穿在企业价值链的各个环节

深刻体会在同一个事件面前，不同的处理方式能够给顾客带来的不同看法

掌握在与客户打交道过程中的有效的行为模式

掌握透过表面期望洞悉客户内心真正需要的能力

掌握理解客户期望并且管理客户期望的能力

掌握从双赢角度出发既最大限度满足客户需求，又保护公司利益，设计行动方案的能力

整体提升销售人员的大客户销售及销售问题处理能力

课程时间

1天

课程内容

第一部分:客户关系建立的基本法则

1. 客户信任的三大基石
 - 展现专业
 - 关注客户
 - 解决客户问题
2. 客户关系建立的两大利器
 - 微笑
 - 赞美
3. 客户关系法则发展的四个阶段
 - 接触
 - 认可
 - 完善
 - 升级
4. 客户的生命周期
 - 建立



- 发展
- 深入
- 衰退

游戏：乌鸦与乌龟

第二部分:客户类型分析与客户应对

1. 变色龙法则
2. 客户需求和机会分析
 - 需求三部曲——隐含需求/明确需求/最终需求
 - 把握八大成功机会
 - 制造机会三大策略
3. 四种客户类型分析
 - 利益型客户
 - 试探型客户
 - 伙伴型客户
 - 战略型客户

视频：点球成金

第三部分:客户关系建立与维护

1. 客户关系发展
 - 关系两大要素：利益+信任
 - 利益的准确定义：表象利益与隐藏利益

案例讨论:暴躁的客户

 - 中国人建立信任路径图
 - 与客户建立互信关系的方法

案例讨论：墨绿色奔驰 S600
2. 客户忠诚度提升
 - 客户忠诚度给企业带来的价值
 - 提升客户满意度的有效途径
 - 管理客户期望值的方法

案例讨论：15万的高端水龙头



3. 了解沟通与运用沟通——沟通的三大要素；
 - 一定要有一个明确的目标
 - 达成共同的协议
 - 沟通是传递；信息、思想和情感
4. 获取客户好感的六大法则
 - 给客户良好的第一印象
 - 要记住并常说出客户的名字
 - 让你的客户有优越感
 - 替客户解决问题
 - 自己保持快乐开朗
 - 给客户承诺

第四部分：客户处理异议的原则与技巧

1. 处理异议的原则
 - 事前做好准备
 - 选择恰当的时机
 - 争辩是销售的第一大忌
 - 销售人员要给客户留“面子”

案例讨论：博世的技术员

2. 处理异议的技巧
 - 缓解法
 - 补偿法
 - 询问法
 - “是的……如果”法
 - 直接反驳法
 - 忽视法

案例讨论：L品牌专卖店